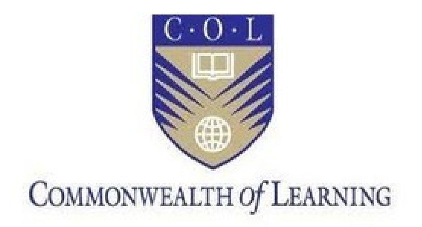


COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC LES TOURISTES

GUIDE D’ADAPTATION



Traduction en français du cours intitulé: **Communiquer efficacement avec les touristes** (Communicating Effectively with Tourists -Adaptation Guide for the Delivering Institution) mis en ligne sur le site *Commonwealth of Learning - Learning for Development* http://www.col.org/resources/crsMaterials/Pages/IntroTourism.aspx
par **Noële BELLUARD-BLONDEL** http://spheralingua.blogspot.fr/



THE COMMONWEALTH of LEARNING
1285 West Broadway
Suite 600
Vancouver, British Columbia
Canada V6H 3X8
Telephone: 604 775 8200
Fax: 604 775 8210
http://www.col.org
email: info@col.org

NATIONAL INSTITUTE OF TECHNOLOGY
Private Mail Bag 015
Port Vila, Vanuatu
Telephone (678) 22294 & 22295
Fax: (678) 24825

THE OPEN POLYTECHNIC OF NEW ZEALAND
Wyndrum Avenue
Lower Hutt, New Zealand
Telephone 04 913 5300
Facsimile 04 913 5308
http://www.openpolytechnic.ac.nz
Private Bag 31914, Lower Hutt

Ce cours d'introduction au Tourisme est un projet de la région Pacifique et a été réalisé sur la demande de The Commonwealth of Learning.
Edité en septembre 2002
Rédigé et conçu par: **Willie Tapasei** et **Enny Kalwajin**, de l'Institut de Technologie de Vanuatu et par **Paul Wightman**, concepteur pédagogique de l'Ecole Polytechnique ouverte de Nouvelle-Zélande.
Edité par: l'Ecole Polytechnique ouverte de Nouvelle-Zélande.
Projet dirigé par **Jenny Williams** de l'Ecole Polytechnique ouverte de Nouvelle-Zélande.



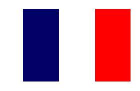
Cette traduction est publiée sous la Licence Creative Commons suivante: 

http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/fr/

Attribution - Pas d’Utilisation Commerciale - Partage dans les Mêmes Conditions 3.0 France

Ceci est le résumé explicatif "lisible par les humains" du **Code Juridique (la version intégrale de la licence)**.

Avertissement



Vous êtes libre de :

partager — reproduire, distribuer et communiquer l’œuvre
remixer — adapter l’œuvre

Selon les conditions suivantes :

Attribution — Vous devez attribuer l’œuvre de la manière indiquée par l’auteur de l’œuvre ou le titulaire des droits (mais pas d’une manière qui suggérerait qu’ils vous approuvent, vous ou votre utilisation de l’œuvre).

Pas d’Utilisation Commerciale — Vous n’avez pas le droit d’utiliser cette œuvre à des fins commerciales.

Partage dans les Mêmes Conditions — Si vous modifiez, transformez ou adaptez cette œuvre, vous n’avez le droit de distribuer votre création que sous une licence identique ou similaire à celle-ci.

comprenant bien que :

Renonciation — N'importe laquelle des conditions ci-dessus peut être **levée** si vous avez l'autorisation du titulaire de droits.

Domaine Public — Là où l'œuvre ou un quelconque de ses éléments est dans le **domaine public** selon le droit applicable, ce statut n'est en aucune façon affecté par la licence.

Autres droits — Les droits suivants ne sont en aucune manière affectés par la licence :

- Vos prérogatives issues des exceptions et limitations aux droits exclusifs ou **fair use;**
- **Les droits moraux** de l'auteur;
- Droits qu'autrui peut avoir soit sur l'œuvre elle-même soit sur la façon dont elle est utilisée, comme **le droit à l'image** ou les droits à la vie privée.

Remarque — A chaque réutilisation ou distribution de cette œuvre, vous devez faire apparaître clairement au public la licence selon laquelle elle est mise à disposition. La meilleure manière de l'indiquer est un lien vers cette page web.



Contenu

GUIDE D'ADAPTATION

Le guide d’adaptation

But

Ce cours a pour but d’aider les participants à réfléchir sur l’importance qu’il y a à communiquer efficacement avec des touristes en considérant tant leur point de vue que celui des touristes. Il se veut être une introduction de base pour les personnes qui ne savent pas grand chose des touristes ou des manières de communiquer avec ceux-ci.

Tout au long de leur livret d’activités, les participants apprendront ce qu’est la communication, pourquoi la communication est importante et comment communiquer efficacement dans diverses situations.

Nous espérons que ce cours aidera les populations des communautés rurales locales à atteindre un meilleur niveau de vie.

Objectifs d’apprentissage

A la fin de ce cours, les participants doivent pouvoir:

- expliquer ce qu’est la communication
- expliquer pourquoi et comment les personnes communiquent
- identifier l’importance de la communication dans le secteur du tourisme
- communiquer efficacement dans diverses situations

Conception

L’ensemble du cours est composé:

- d’un **Guide d’adaptation** qui est principalement destiné à l’usage de l’Institut délivrant ce cours. Il contient un bref exposé du contenu et de l’objectif de chaque module. Il indique aussi les ressources devant être fournies par l’Institut qui délivre le cours.

(Ce cours peut tout aussi bien être délivré par un établissement, une entreprise ou un groupe communautaire.)

- d’un **Guide pédagogique** destiné au formateur dans son accompagnement des participants. Celui-ci contient tout le matériel pédagogique. Il fournit des suggestions quant à l’utilisation des ressources tout comme des conseils pour enseigner à des

adultes. Le Guide pédagogique a été rédigé en un français simple et clair. Le niveau de langue est plus élevé que dans celui du livret d'activités du participant mais demeure encore tout à fait accessible. Dans de nombreux cas, une traduction dans la langue locale peut s'avérer nécessaire.

.

- d'un **Livret du participant.** Celui-ci contient des activités pratiques que les participants peuvent réaliser. La langue, les activités et les exercices du livret d'activités sont conçus pour des participants ayant des capacités de lecture et d'écriture limitées. Le livret a été rédigé en un français simple et clair. Le niveau de langue est peu élevé. Dans de nombreux cas, une traduction dans la langue locale peut s'avérer nécessaire.

L'ensemble du cours est conçu pour s'adapter aux besoins de plusieurs pays insulaires. Il n'est pas rédigé pour une culture en particulier. Donc, une grande partie du matériel de présentation et de support doit être conçue et adaptée par l'Institut délivrant le cours pour la culture locale.

Rôle de l'Institut qui délivre le cours

L'Institut qui délivre le cours se doit de fournir un certain nombre de ressources pour compléter le Guide pédagogique ainsi que des supports écrits supplémentaires tant pour le Guide pédagogique que le Livret d'activités du participant. A cette fin, des indications sont fournies dans la section "Modules" de ce guide.

Le cours peut être délivré à distance ou sur place, par un professeur. Des changements mineurs peuvent être effectués dans le livret du participant, en fonction de la méthode dispensée pour délivrer ce cours.

Ressources

L'Institut qui délivre le cours se doit de fournir les ressources suivantes. Des détails sont donnés dans les sections "Module" de ce guide.

- Enregistrements audio
- Vidéos
- Photos et images
- Cartes
- Cas d'études (écrit)
- Brochures touristiques, magazines de voyage

Note sur les photos: Le livret d'activité du participant utilise grandement les photos. Des emplacements vides ont été délibérément laissés pour permettre à chaque pays d'utiliser le matériel local qui sera le plus pertinent et le plus significatif pour les participants. Des suggestions ont été faites aux emplacement laissés vide dans le livret d'activités.

Autres cours

Cette dernière section dans le Livret d'activité du participant liste les cours offerts par l'Institut délivrant ce cours à l'intention des participants qui veulent explorer les opportunités existant dans le secteur du Tourisme ou des Affaires à un niveau supérieur.

Reconnaissance du suivi de ce cours

Ce matériel pédagogique n'a pas été conçu pour effectuer de quelconques évaluations. Cependant, l'Institut délivrant ce cours peut fournir aux participants, s'il le souhaite, un "Certificat de suivi".



MODULES



Module 1

Qu’est-ce que la communication?

Ce module examine ce qu’est la communication et la manière dont les personnes communiquent. Il se focalise sur la manière dont les problèmes de communication entre des personnes de langues et de cultures différentes peuvent être identifiés et résolus.

A la fin de ce module, les participants doivent pouvoir:

- identifier les questions de communication
- définir la communication en termes de modèle de communication
- identifier les formes appropriées de communication verbale
- identifier et analyser la communication non verbale
- identifier les barrières de communication et les moyens de les surpasser.

Ressources

Pour ce module, vous devrez fournir les éléments suivants:

Des photos de personnes exprimant divers “messages” via le langage corporel, comme ceci est montré dans le livret d’activités du participant.

Une courte vidéo relative à une conversation entre deux personnes où il existe clairement des barrières de communication.

Exemples de barrières de communication que l’on peut inclure dans la vidéo:

- trop d’informations
- de faibles capacités d’écoute
- de faibles capacités d’expression
- un arrière-fond ou des interférences sonores
- des différences d’accents ou de cultures
- des attitudes négatives

Exemple de scénarios (contenant de claires barrières de communication):
Une discussion entre....

- un employé d’un hôtel et un client
- un acheteur et un vendeur sur le marché
- un chauffeur de taxi et un client.

Module 2

Une bonne communication dans le secteur du tourisme

Une bonne communication est importante car elle empêche les méprises et les erreurs. Celle-ci est très importante dans le secteur du tourisme où les risques de méprises et leurs potentielles conséquences sont élevés.

A la fin de ce module, les participants doivent pouvoir:

- démontrer de bonnes capacités de communication
- identifier les possibles conséquences d'une communication déficiente
- expliquer l'importance d'une bonne communication dans le secteur du tourisme

Pour certains apprenants, leur demander de parler devant d'autres personnes peut être quelque chose de difficile car cela requiert un niveau élevé de confiance. Néanmoins, parler en public est une compétence nécessaire.

Ressources

En soutien à ce module, vous devez adapter l'histoire suivante à la situation locale. Il vous faut **filmer** un scénario et **fournir** à chaque participant la copie d'un feuillet de résumé. Ce dernier doit aussi être inséré dans le guide pédagogique accompagné des questions de discussion. Vous pouvez aussi élaborer une bande dessinée à l'intention des participants.

Scénario

Le village de Pea était très excité. Le guide avait téléphoné et Mary avait pris le message disant que 10 touristes arrivaient du bateau de croisière pour déjeuner à 14h.
Le village tout entier avait participé à la fabrication de l'umukai (four de cuisson enterré). On avait regroupé et placé les plats dans les fosses. Les participants au spectacle de variétés avaient été réunis et le travail interrompu pour la journée.
A 10h, un minibus s'arrêta au village et 2 personnes en descendirent. Elles paraissaient très surprise par cette grande fête à demi préparée et par la répétition du spectacle.
"Où sont tous les autres touristes?" demanda Mary.
"Il n'y a que ceux-ci" déclara le guide. "J'avais dit: 2 personnes pour 10h!"

Grâce à cette histoire, vous pouvez réaliser ce qui peut se passer lorsque la communication touristique n'est pas bonne. Ceux qui accueillent les touristes sont accablés, les invités mécontents et ne veulent pas payer pour une fête qu'ils n'ont pas demandée.
Personne ne voudra plus recommencer.

Module 3

Que dire à un touriste?

Il est important que les participants reconnaissent le fait que les touristes proviennent de milieux différents et ont des attentes différentes des locaux. Certaines de ces attentes ne sont pas réalistes. De même il est important qu'ils reconnaissent que les locaux ont eux-mêmes des attentes et que celles-ci aussi doivent être réalistes. L'un des meilleurs moyens de surmonter ces différences est de trouver une communauté d'intérêts.

A la fin de ce module, les participants doivent pouvoir:

- définir ce qu'est un touriste
- identifier les attentes des touristes
- savoir de quoi parler aux touristes
- identifier les attentes de ceux qui accueillent

Se livrer à un jeu de rôle ou pouvoir se donner en spectacle en public peut s'avérer être de nouveau un défi pour les participants mais c'est une compétence nécessaire en matière de communication. Le professeur doit être encouragé à fournir un "environnement" en lequel les participants se sentent en confiance pour pouvoir se mettre en scène devant les autres. Si le participant ne suit pas ce cours au sein d'un groupe, cette activité devra être adaptée. Par exemple, celui-ci pourra écrire un scénario au lieu de faire un jeu de rôle.

Ressources

Les participants doivent connaître quelque peu l'origine des principaux groupes de touristes. Fournissez-leur des informations sur leur nombre, leur catégorie, le lieu d'où ils viennent, la durée de leur séjour, etc.. Utilisez des données statistiques mais présentez les informations de manière simple. Proposez-leur aussi quelques phrases simples dans la langue des touristes.

Vous devrez également fournir des prospectus ou des brochures touristiques concernant votre pays: évènements, lieux d'hébergement, visites et activités...

Ce module réclame une vidéo donnant à voir une personne accueillant un touriste.
Cette vidéo fournira un "modèle" quant à la manière d'accueillir de manière appropriée un touriste. On doit y entendre celui qui accueille....

- demander aux touristes ce qu’ils aimeraient faire
- informer les touristes de ce qu’ils peuvent faire
- demander aux touristes de parler d’eux et de leurs centres d’intérêt
- parler aux touristes des coutumes locales

et on doit voir celui-ci

- manifester sa volonté de partager: des informations, etc..

.
La vidéo montrera aussi “comment faire pour que le touriste se sente bien accueilli” (voir Module 4)

On y verra...

- un accueil chaleureux réservé aux clients
- la personne qui accueille les touristes se présenter
- une attitude amicale et polie
- un langage corporel positif

Module 4

Comment faire pour qu'un touriste se sente bien accueilli

L'hospitalité ne consiste pas seulement à savoir ce qu'il convient de dire. Elle implique de faire en sorte que les touristes se sentent bien accueillis et d'utiliser des compétences, des connaissances et des comportements appropriés.

Ce module explore divers moyens permettant à ceux qui accueillent des touristes de faire en sorte que ceux-ci se sentent bien accueillis.

A la fin de ce module, les participants doivent pouvoir...

- identifier les aspects d'un service de qualité
- expliquer pourquoi il est important d'accueillir chaleureusement les touristes
- démontrer comment accueillir les touristes
- faire preuve d'une bonne hygiène, d'une bonne présentation

Se livrer à un jeu de rôle ou pouvoir se donner en spectacle en public peut s'avérer être de nouveau un défi pour les participants mais c'est une compétence nécessaire en matière de communication. Le professeur doit être encouragé à fournir un “environnement” en lequel les participants se sentent en confiance pour pouvoir se mettre en scène devant les autres. Si le participant ne suit pas ce cours au sein d'un groupe, l'activité 4.2 devra être adaptée.

Ressources

Ce module utilisera la même vidéo que pour le Module 3.
Cette fois, les participants la regarderont et identifieront les points suivants à des fins d'entraînement...

- l'accueil chaleureux fait aux touristes
- la présentation de la personne accueillant les touristes
- l'attitude amicale et polie
- le langage corporel positif

Module 5

Parler au téléphone

Le téléphone est souvent utilisé dans le secteur du tourisme pour envoyer et recevoir des messages. Ce n'est pas toujours un bon instrument de communication car les messages...

- peuvent ne pas être compris
- être oubliés ou ne pas être transmis.

Dans ce module, les participants vont apprendre comment utiliser le téléphone pour une communication efficace. Le module indique quelles sont les bonnes pratiques et aide les participants à développer leurs propres règles.

Résultats d'apprentissage

A la fin de ce module, les participants doivent pouvoir

- expliquez pourquoi une bonne communication téléphonique est importante
- répondre correctement au téléphone
- passer correctement un appel téléphonique

Ressources

Il vous faut faire une vidéo montrant comment bien répondre et appeler au téléphone. La vidéo doit montrer une personne répondant au téléphone et prenant un message à transmettre à quelqu'un d'autre. La voix de la personne à l'autre bout du fil devra être claire. Le guide pédagogique explique quel type de comportement doit être montré. Si les participants ne travaillent pas avec un professeur, vous devez leur donner un **polycopié** expliquant les comportements au téléphone et l'activité 5.4 devra être adaptée.

Une série de blocs téléphoniques devront être mis à disposition de sorte que chaque participant dispose de plusieurs pages pour écrire.

Module 6

Résoudre les problèmes par la communication

S'occuper des touristes n'est pas toujours chose facile. Parfois, ils peuvent ne pas vous comprendre ou vice-versa et de fait, vous pouvez tous vous sentir embarrassés.

Parfois, il se peut qu'ils finissent par faire quelque chose d'inapproprié soit parce qu'ils ne savent pas comment faire autrement soit parce que ce sont tout simplement des personnes difficiles.

Ce module aide les participants à utiliser des compétences en matière de communication et ce, dans un processus en 6 étapes, dans le but de résoudre des problèmes pouvant survenir entre les touristes et les personnes qui les accueillent.

Résoudre des problèmes est parfois difficile et compliqué et on y parvient mieux en tant que groupe qu'individu. La résolution des problèmes par le groupe correspond dans ce module à des situations se passant dans la vie réelle et où les solutions trouvées par un groupe sont habituellement meilleures que celles trouvées par une personne seule. Si les participants étudient ce module sans l'aide d'un professeur, ils doivent être conseillés quant à la manière de discuter des problèmes et de les résoudre avec des amis ou des membres de leur famille plutôt que d'essayer de les résoudre seuls.

Résultats d'apprentissage

A la fin de ce module, les participants pourront...

- gérer de manière appropriée des clients difficiles
- traiter des plaintes des clients
- résoudre les problèmes de communication en utilisant le modèle à 6 étapes.
-

Ressources

Une grande carte murale plastifiée doit être fournie. Doivent y être portées sous forme d'intitulés les 6 étapes de résolution d'un problème afin de pouvoir les utiliser lors des exercices de groupe.

Module 7

Réseau

Le réseau implique de communiquer avec de très nombreuses et de très différentes personnes afin de les faire coopérer.
Cela peut impliquer des actions diverses telles que planifier, organiser, encourager, suivre, contrôler et s'assurer que chacun fasse sa part de travail, y compris celui qui met en place le réseau.

Résultats d'apprentissage

A la fin de ce module, les participants doivent pouvoir..

- expliquer l'importance du réseau
- identifier les liens ou les possibles contacts touristiques
- faire preuve de compétences en matière de réseautage
-

L'activité finale demande aux participants de préparer un évènement en utilisant leurs compétences en matière de réseautage ainsi que les contacts qu'ils ont identifiés durant l'étude du module. Ce peut être un évènement réel ou hypothétique (imaginaire). C'est au professeur de décider si les participants sont prêts à préparer et à animer un évènement réel. Quoiqu'il en soit, cette activité doit permettre aux participants de mettre en pratique les compétences en communication qu'ils ont acquises jusqu'ici au travers de ce cours. Si les participants réalisent cette activité sans professeur, les conseils se trouvant dans le guide pédagogique doivent être communiqués aux participants.

Ressources

Les participants se doivent d'obtenir des informations sur la population locale et sur les organisations nationales et internationales qui s'impliquent dans le secteur du tourisme.
Vous pouvez avoir besoin de demander pour chaque groupe. des brochures à une Office du Tourisme. Les participants doivent également obtenir plus d'informations locales en interrogeant leurs amis ou les membres de leur famille.